

**This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- **BLACK BORDERS**
- **TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- **FADED TEXT**
- **ILLEGIBLE TEXT**
- **SKEWED/SLANTED IMAGES**
- **COLORED PHOTOS**
- **BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS**
- **GRAY SCALE DOCUMENTS**

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

**As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problem Mailbox.**

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 10-011498

(43)Date of publication of application : 16.01.1998

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 08-166951

(71)Applicant : FUJI XEROX SOGO KYOIKU
KENKYUSHO:KK

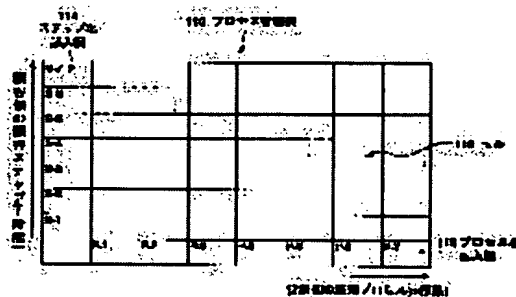
(22)Date of filing : 27.06.1996

(72)Inventor : SATO SHINICHI

(54) BUSINESS MANAGEMENT SUPPORT SYSTEM**(57)Abstract:**

PROBLEM TO BE SOLVED: To give proper indications to the business start after sufficiently grasping the daily activities of respective members of the staff and the states of negotiations.

SOLUTION: Business management, is supported by making good use of a process control table 110. The lateral axis of the process management table 110 shows respective stages of a business-side sales process. The longitudinal axis, on the other hand, shows respective stages of customer-side customer steps. For example, the number of negotiations and the estimated total amount of sales, or a last visit date, a frequency of visiting, the estimated amount of sales at last visiting time, etc., are entered into each cell.

**LEGAL STATUS**

[Date of request for examination] 05.03.1998

[Date of sending the examiner's decision of rejection] 06.11.2001

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平10-11498

(43) 公開日 平成10年(1998) 1月16日

(51) Int.Cl.⁶

G 0 6 F 17/60

識別記号

庁内整理番号

F I

G 0 6 F 15/21

技術表示箇所

Z

審査請求 未請求 請求項の数 5 O L (全 11 頁)

(21) 出願番号 特願平8-166951

(22) 出願日 平成8年(1996) 6月27日

(71) 出願人 596093488

株式会社富士ゼロックス総合教育研究所
東京都豊島区東池袋3丁目1番1号

(72) 発明者 佐藤 進一

東京都豊島区東池袋3丁目1番1号 株式
会社富士ゼロックス総合教育研究所内

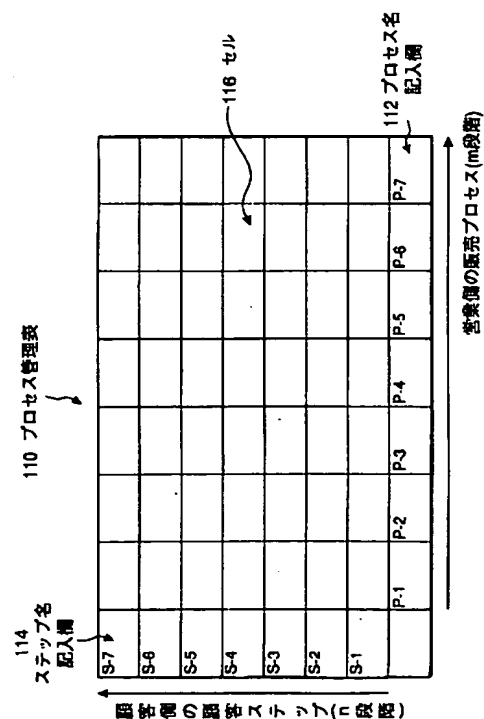
(74) 代理人 弁理士 吉田 研二 (外2名)

(54) 【発明の名称】 営業マネジメント支援システム

(57) 【要約】

【課題】 従来、営業の管理は日報や顧客台帳を利用して行われており、各営業員の日常の行動及び商談の状況を十分に把握した上で適切な指示を営業員に行うことができなかった。

【解決手段】 プロセス管理表110を利用して営業管理の支援を行う。プロセス管理表110の横軸は営業側の販売プロセスの各段階を示している。縦軸は顧客側の顧客ステップの各段階を示している。各セル内には、例えば商談件数及び売上見込金額のトータルが記入され、あるいは最新訪問日、訪問回数、最新訪問時の売上見込金額などが記入される。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 営業側における売買成立に至るまでの販売プロセスの各段階と顧客側における売買成立に至るまでの顧客ステップの各段階についての定義が格納される定義記憶部と、

前記販売プロセス及び前記顧客ステップを対応付けながら、各営業活動結果を登録するための入力手段と、
前記各営業活動結果が登録される記憶部と、
前記記憶部にアクセスし、前記販売プロセスが一方軸とされかつ前記顧客ステップが他方軸とされ、前記各営業活動結果を表す管理情報が対応セルに記入された二次元のプロセス管理表を電子的に作成するプロセス管理表作成手段と、
を含むことを特徴とする営業マネジメント支援システム。

【請求項2】 請求項1記載のシステムにおいて、
前記プロセス管理表は複数の商談に対応して作成可能であり、

前記プロセス管理表作成手段は、前記管理情報として、商談件数及び売上見込の総額の内の少なくとも1つを演算し、それを前記対応セルに記入することを特徴とする営業マネジメント支援システム。

【請求項3】 請求項1記載のシステムにおいて、
前記プロセス管理表は各商談ごとに作成可能であり、
前記プロセス管理表作成手段は、前記管理情報として、最初の商談時、訪問回数、売上げ見込み金額の内の少なくとも1つを前記対応セルに記入することを特徴とする営業マネジメント支援システム。

【請求項4】 営業側における売買成立に至るまでの販売プロセスの各段階と顧客側における売買成立に至るまでの顧客ステップの各段階についての定義を受け付けて登録する工程と、

前記販売プロセス及び前記顧客ステップを対応付けながら、各営業活動結果を受け付けて登録する工程と、
前記販売プロセスが一方軸とされかつ前記顧客ステップが他方軸とされ、前記各営業活動結果を表す管理情報が対応セルに記入された二次元のプロセス管理表を電子的に作成する工程と、
を含むことを特徴とする営業マネジメント支援方法。

【請求項5】 請求項4記載の方法をコンピュータ上で実行するためのソフトウェアを格納した記憶媒体。

【発明の詳細な説明】**【0001】**

【発明の属する技術分野】本発明は、販売プロセスの管理などを支援するための営業マネジメント支援システムに関する。

【0002】

【従来の技術】営業管理を行う管理者（営業マネジャー）は、常に個々の商談の段階を把握し、営業員へ適切な指示を行う必要がある。営業員の日々の活動（訪問活

動など）の結果は一般に日報という書面によって管理者へ報告され、その日報や顧客台帳などの書面を利用して営業管理が行われている。そのような書面上の記載形式は各営業員によって異なっている場合も多く、正確かつ客観的な情報を管理者が入手できないという問題が指摘されている。また、所定部門の商談全体を統一的に把握したり、所望の切り口から個々の商談を把握したりすることも困難であった。

【0003】特に、商品購入までに至る顧客側の各段階に対応して適切な時期及び内容で販売プロセスの各段階を遂行するのが望まれるが、そのような顧客側のステータスの情報は営業員個人が把握していても管理者へは伝達されないかあるいは伝達不十分となりがちであるという問題があった。

【0004】従来、例えば特開平3-220666号公報や特開平7-230442号公報には、サーバー/クライアントのシステム形態で営業活動を支援するシステムが提案されている。しかし、これらの文献に記載されているシステムにおいて、顧客側のステップと販売側のプロセスとを一目瞭然に把握できるような電子的なデータの処理及びその処理のためのデータ間の関連付けは行われていない。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】以上のように、従来においては、特に管理者側から見て、各営業員の日常の行動及び商談の状況を十分に把握した上で、適切な指示を営業員に行うということが困難であり、それを支援するためのシステムが要望されている。

【0006】本発明は、上記従来の課題に鑑みなされたものであり、その目的は、営業管理や営業活動を支援するためのシステムであって、顧客側のステップを考慮しながら販売側のプロセスを管理できるシステムを提供することにある。

【0007】また、本発明の目的は、そのようなプロセス管理を実現するために各データ間に関連付けをもたせ、プロセス管理のためのチャートを電子的に作成することにある。

【0008】また、本発明の目的は、二次元座標上において顧客側のステップと販売側のプロセスを相関させながら商談の推移を表すことにある。

【0009】**【課題を解決するための手段】**

（1）上記目的を達成するために、本発明は、営業側における売買成立に至るまでの販売プロセスの各段階と顧客側における売買成立に至るまでの顧客ステップの各段階についての定義が格納される定義記憶部と、前記販売プロセス及び前記顧客ステップを対応付けながら、各営業活動結果を登録するための入力手段と、前記各営業活動結果が登録される記憶部と、前記記憶部にアクセスし、前記販売プロセスが一方軸とされかつ前記顧客ステ

ップが他方軸とされ、前記各営業活動結果を表す管理情報が対応セルに記入された二次元のプロセス管理表を電子的に作成するプロセス管理表作成手段と、を含むことを特徴とする。

【0010】上記構成によれば、例えば、各営業者によって入力手段を利用して日々の営業活動結果が入力され、それが記憶部に登録される。この場合、その営業活動結果に対応付けてあるいはその一部として、販売プロセスの段階及び顧客ステップの段階が入力される。すなわち、訪問日などの営業活動結果は販売プロセス及び顧客ステップに関連付けられつつ格納される。そして、プロセス管理表作成手段は、指定された1つ又は複数の商談に関する営業活動結果を反映したプロセス管理表を電子的な演算により作成する。

【0011】ここで、プロセス管理表の一方軸（望ましくは横軸）は販売側のプロセスを表したものであり、その他方軸（望ましくは縦軸）は顧客側のステップを表したものである。このような二次元座標上あるいはマトリクス上に、営業活動結果を基礎として作成された管理情報が記入される。もちろん、各管理情報は販売側のプロセスと顧客側のステップとで定まる座標あるいはセルに記入される。

【0012】このようなプロセス管理表によれば、営業活動の各段階と顧客側の購入意欲の度合いを相関付けながら、現状の営業活動やその推移を一目瞭然に把握可能であるので、営業員は自分又は他の者が担当している商談の動向を視覚的に認識でき、また営業マネージャーは管理者としての視点から営業員に対して適切な指示、助言を提供することができる。特に、営業戦略を計画する上で有益な支援情報を提供できる。

【0013】本発明の好適な態様では、前記プロセス管理表は複数の商談に対応して作成可能であり、前記プロセス管理表作成手段は、前記管理情報として、商談件数及び売上見込の総額の内の少なくとも1つを演算し、それを前記対応セルに記入することを特徴とする。この構成によれば、例えばある部課全体としての商談を総合的に把握でき、その上で必要な営業管理を行える。

【0014】本発明の好適な態様では、前記プロセス管理表は各商談ごとに作成可能であり、前記プロセス管理表作成手段は、前記管理情報として、最初の商談時、訪問回数、売上げ見込み金額の内の少なくとも1つを前記対応セルに記入することを特徴とする。この構成によれば、各商談に対して個別的な進捗状況の把握と適切な指示を行うことができる。なお、以上のように、プロセス管理表の用途は広範であり、また記入される情報としては営業管理に関わる各種のものが考えられる。

【0015】（2）また、上記目的を達成するために本発明は、営業側における売買成立に至るまでの販売プロセスの各段階と顧客側における売買成立に至るまでの顧客ステップの各段階についての定義を受け付けて登録す

る工程と、前記販売プロセス及び前記顧客ステップを対応付けながら、各営業活動結果を受け付けて登録する工程と、前記販売プロセスが一方軸とされかつ前記顧客ステップが他方軸とされ、前記各営業活動結果を表す管理情報が対応セルに記入された二次元のプロセス管理表を電子的に作成する工程と、を含むことを特徴とする。

【0016】ここで、本発明の範囲には、上記方法をコンピュータ上で実行するためのソフトウェアを格納した記憶媒体も含まれる。ここで、記憶媒体はコンピュータによってその内部情報が読み出し可能な媒体であって、例えばフロッピーディスクやCD-ROMなどが挙げられる。

【0017】本発明は、単独のコンピュータ上で実現することも可能であるが、通常は、データベースサーバマシン及び複数のクライアントマシンが接続されたネットワークシステムで実現される。

【0018】

【発明の実施の形態】以下、本発明の好適な実施形態を図面に基いて説明する。

【0019】図1には、本発明に係る営業マネジメント支援システムのシステム構成例が示されている。図示されるように、本実施形態のシステムはサーバ／クライアントシステムとして構成されており、例えばネットワーク10上にデータベースサーバマシン12と複数台のクライアントマシン14とが接続されている。データベースサーバマシン12及びクライアントマシン14は入力装置や表示装置を有するコンピュータで構成される。データベースサーバマシン12内には、システムにおけるデータが登録されるデータベース18が内蔵されている。ちなみに、後に示す各機能を実現するためのソフトウェアは本実施形態では各クライアントマシン14ごとに搭載されているが、もちろん各クライアントマシン14を単なる端末として利用し、データベースサーバマシン12において各種の処理を行なってその結果をクライアントマシン14へ出力してもよい。いずれにおいても、各種の営業データはデータベースサーバマシン12内のデータベース18内で統一的に管理される。ここで、データの分散管理を行うこともできる。ネットワーク10には例えば公衆回線20を介して各営業所に存在するクライアントマシン22を接続することも可能であり、あるいは公衆回線20を介して各営業員が携帯する携帯端末24を接続することもできる。図1には示されていないが、データベースサーバマシン12にローカルにクライアントマシンを接続することも可能である。

【0020】なお、本実施形態の営業マネジメント支援システムを実行するソフトウェアは例えばフロッピーディスクやCD-ROMなどのメディアによって各種のユーザーに提供することができる。また、通信回線を介してそのようなソフトウェアをユーザー側に提供すること

も可能である。

【0021】図2には、本実施形態のシステムが有する機能が階層的に示されている。図2に示されるように、本実施形態の営業マネジメント支援システムは大別して複数のサブシステムで構成される。すなわち商談登録処理30、進捗照会処理32、活動分析処理34、情報照会処理36などで構成される。ここで、商談登録処理30は顧客情報登録処理38及び商談進捗登録処理40で構成され、進捗照会処理32は進捗度別照会処理42及び顧客別照会処理44で構成される。活動分析処理34は、売上予測分析処理46、訪問回数分析処理48、訪問周期分析処理50及び面談者分析処理52で構成される。情報照会処理36は競合情報照会処理54、ニーズ情報照会処理56及びクレーム情報照会処理58で構成される。本実施形態の営業マネジメント支援システムは、後述する二次元のプロセス管理表に関連する処理を主要な特徴としており、以下の説明においては、商談登録処理30及び進捗照会処理32を中心に説明する。

【0022】図3には、図1に示したデータベース18内に格納される各テーブルとその内容が例示されている。もちろん、図3に示すテーブルの他、必要に応じて各種のテーブルを登録可能である。

【0023】顧客マスタ60は、各顧客ごとに作成されるテーブルであって、各顧客マスタ60には例えば、顧客名62、顧客の業種64、顧客の従業員規模66、顧客のグレード68などが登録され、その他に例えば担当営業員名、予算策定期、予算の見込み予想額、顧客側の面談者名、顧客側における商談に影響を与える役職を表す意思決定レベル、などの情報を登録してもよい。もちろん、必要に応じて顧客マスタに登録される情報は適宜設定可能である。この顧客マスタ60は新規の顧客が発生した場合に作成される。

【0024】営業テーブル70は、この例においては、各営業活動、具体的には顧客への各訪問ごとに作成されるものであり、従来の担当営業員の日報に代わるものと位置付けられる。すなわち、各営業員はいずれかのクライアントマシン14を利用して営業テーブル70を構成する各情報の登録を行う。図3に示す例では、各営業テーブル70には、顧客を訪問した訪問日72、担当営業員名74、担当営業員の部門名/課・グループ名/係・チーム名などの情報76、顧客名78、商談名80、後述するプロセス管理表の作成に当たって必須となる顧客ステップ82及び販売プロセス84、訪問目的86、商談状況88、契約予定日90、売上見込金額92、提案商品分類94、提案商品96、競合情報98、ニーズ情報100、クレーム情報102、などの情報が登録される。もちろん、図3に示す営業テーブル70の各登録項目は一例であって、必要に応じて選択できる。例えば、項目76については、担当営業員名74をキーとして検索可能である場合などには省略することもできる。上記

の顧客ステップは顧客側の商談進捗度を示す項目であり、また販売プロセス84は自社側の商談進捗度を示すものであり、いずれも例えばコード入力により登録される。売上見込金額92は売上見込金額の概算値である。商談状況88としては、例えば活動中、保留、成約、不成約、競合負け、などから選択することも可能である。

【0025】属性テーブル104は、図2に示した各機能を実現する場合の属性を格納したものであり、特に本実施形態の属性テーブル104には、図4を用いて説明するプロセス管理表を作成するために必要な属性が登録されている。具体的には、営業側の販売プロセスの段階数とそれらの名称が登録され（図3における符号106参照）、また顧客側における顧客ステップの段階数とそれらの名称が登録されている（図3における符号108参照）。もちろん、この属性テーブル104内には他の属性も登録されており、例えば商品分類や営業員のリストなども登録されている。

【0026】図4には、本実施形態の営業マネジメント支援システムによって作成されるプロセス管理表110の基本的な例が示されている。図4に示すプロセス管理表110の例では、横軸が営業側の販売プロセスの各段階を示しており、縦軸が顧客側の顧客ステップの各段階を示している。販売プロセスはm段階に区分されており、具体的には例えばm=7とすると、図4に示すようにP1～P7の7個の段階に区分される。これは縦軸においても同様であり、顧客ステップはn段階に区分され、n=7の場合、S1～S7の7段階に区分される。ここで、P1～P7及びS1～S7はそれぞれ営業プロセス及び顧客ステップのコードを表しており、プロセス管理表110においては、それらのコードに付随してプロセス名記入欄112及びステップ名記入欄114にそれぞれプロセス名及びステップ名が記入される。もちろん、プロセス名及びステップ名はキーボードなどの入力装置を用いてユーザーが任意に設定可能である。

【0027】プロセス管理表110は、図4に示されるように二次元のマトリクス表に相当しており、すなわちm×n個のセル116の集合体に相当している。このセル116内には例えば図3に示した営業テーブル70に登録された各種の情報が記入されあるいはそれらの各種の情報に基づいて作成される情報が記入される。すなわち、セル116内には営業支援のための管理情報が記入される。

【0028】なお、営業プロセスの各プロセス名及び顧客ステップの各ステップ名は、図3に示した属性テーブル104内に登録され、その登録処理は例えばシステム立上げ直後あるいはプロセス管理表110の変更が必要になった場合に行われる。

【0029】図5には、図2に示した進捗度別照会処理42を起動して、進捗度別照会を行った場合のプロセス管理表120が例示されている。このような進捗度別照

会は後述するように各種の条件に基づいて行うことができ、例えば担当営業員名を指定し、かつS1以上及びP1以上のように指定できる。各セル内には、この図5に示す例では、商談件数122と売上見込金額のトータル124とが記入されている。すなわち、各クライアントマシン14（図1参照）からデータベースサーバーマシン12内のデータベース18がアクセスされ、各セル内のデータを演算するために必要な情報が参照され、各段階に該当する商談がカウントされて商談件数122が算出され、またそのような段階に至っている商談の売上見込金額92が積算されて売上見込金額のトータル124が算出される。図3に示したように、本実施形態においては営業テーブル70において各営業活動結果が顧客ステップ及び販売プロセスの各段階に対応付けられているため、そのような対応関係を利用して図5に示すようなプロセス管理表120を作成することができる。

【0030】図6には、商談ごとの商談訪問履歴を表したプロセス管理表126が示されている。このプロセス管理表126においては、各セルには最新の訪問日128、訪問回数130、最新訪問時の売上見込金額132が記入される。最新訪問日128は、同一のセルに対応する複数の訪問があった場合に、その複数の訪問の中で最も新しい訪問日である。訪問回数130は同じセルに対応する訪問回数を示すものである。売上見込金額132は、上記のように最新の訪問時に登録された売上見込金額を示すものである。なお、図6に示すプロセス管理表126においては、符号134で示すように、最初に商談が開始されたときに登録された各販売プロセスごとの計画日程も記入されている。すなわち、このようにプロセス管理表には各種の付随した情報を付加することができる。

【0031】次に、図2に示した各種の機能について詳述する。

【0032】顧客情報登録処理38においては、いずれかのクライアントマシン14を利用してデータベース18内に顧客情報が登録され、具体的には図3に示したように顧客ごとに顧客マスタ60が作成される。

【0033】図2に示した商談進捗登録処理40においては、いずれかのクライアントマシン14を利用してデータベース18内に各営業活動の結果が登録される。具体的には、その日行った営業活動の結果が日報のような形で登録され、図3に示した営業テーブル70が作成される。もちろん、同一の営業員が複数の商談を同日に遂行しているような場合には、同一の訪問日であっても各商談ごとに営業テーブル70が作成される。このような商談進捗登録に当たっては、プロセス管理表を作成するために顧客ステップ82及び販売プロセス84の登録が不可欠であり、営業員に対し常に自社側の営業段階の認識と顧客側の意思決定に至るまでの推移の把握とを促すことができる。

【0034】ちなみに、図3に示したように、営業テーブル70内には本実施形態において競合情報98、ニーズ情報100、及びクレーム情報102が含まれている。競合情報98は、営業員が入手してきた競合情報をコメントとして記入したものであり、これと同様にニーズ情報100及びクレーム情報102も営業員が入手してきたニーズの情報及びクレームの情報を登録したものである。これらの情報もサーバー／クライアントシステムによって各営業員や管理者間において共有され、営業戦略をより確実なものにすることができる。

【0035】図2に示す進捗度別照会処理42においては、図7及び図8に示すフローチャートに沿った処理が実行される。すなわち、図7及び図8には進捗度別照会ルーチンの例が示されている。クライアントマシンにおいてこのルーチンを起動させると、まずS101において操作者に対して部門名、課・グループ名、係・チーム名の指定を行うか否かの問い合わせが行われる。ここで、それらのいずれかの指定を行う場合にはS102において操作者によって必要な指定が行われる。S103においては、担当営業員名の指定を行うか否かの問い合わせが行われる。その指定を行う場合にはS104において担当営業員名を入力する。

【0036】S105においては商品分類あるいは商品分野を指定するか否かの問い合わせが行われ、その指定を行う場合にはS106において商品分類や商品分野の入力が行われる。S107においては、プロセス管理表作成に当たって顧客ステップ側の下限を指定するか否かの問い合わせが行われる。そのような指定を行う場合、S108において下限となる顧客ステップを例えばコードにより入力する。S109においては上記同様にプロセス管理表の作成にあたって販売プロセスの下限を指定するか否かの問い合わせが行われる。そのような指定を行う場合にはS110において下限となる販売プロセスを例えばコードにより入力する。

【0037】S111においては、プロセス管理表の作成における照会期間を指定するか否かの問い合わせが行われ、S112において必要であれば照会期間の入力が行われる。S113では以上のような各種の指定が終了したか否かが判断される。もちろん、何らの指定を行うことなくプロセス管理表を作成させてもよい。

【0038】S114においては、上記のような指定にしたがってプロセス管理表が作成される。すなわち、クライアントマシン14からデータベースサーバーマシン12内のデータベース18がアクセスされ、必要なデータが参照されて、図5に示したようなプロセス管理表120が作成される。このプロセス管理表の基本となるフォームは、図3に示した属性テーブル104の情報106及び108が参照され、各セルの記入にあたっては顧客ステップ及び販売プロセスをキーとして営業テーブル70が参照される。このような進捗度別照会によれば、

全部又は特定の段階に至っている商談を表すことができ、その場合に各種の条件を指定することができる。例えば特定の部門内の商談を表すこともでき、あるいは特定の営業員が担当している商談の全てを表すこともできる。すなわち、ユーザーの要望に応じて各種の条件の下でプロセス管理表を作成することができる。これは、各セル内に記入される情報についても同様であり、ユーザーにおいて必要となる所望の管理情報を設定して各セル内に記入させることもできる。

【0039】S115においては、このようにして電子的に作成されたプロセス管理表がクライアントマシン14の表示器に表示される。そして、図8に示すS116においては、特定のセルを選択した後にそのセルに対応する商談の一覧表示を行う旨の入力があったか否かが判断されている。そのような入力があった場合、S117では、指定されたセルに対応する商談のリストが表示され、S118では、その商談リスト中で特定の商談が選択され、さらにその商談についての訪問履歴表示命令があったか否かが判断される。そのような訪問履歴の表示が要求された場合、S119では当該商談に関するプロセス管理表が作成される。その具体例が上述した図6に示したプロセス管理表126であり、特定の商談に関する一連の訪問活動の推移を表したプロセス管理表が作成される。各セル内には上述したように最新訪問日128、訪問回数130、最新訪問時の売上見込金額132が記入されている。S120においてはそのようなプロセス管理表が表示器に表示される。

【0040】以上のように、進捗度別照会を実行させると、ある条件の下で1又は複数の商談全体の動向及び売上見込を把握でき、さらに図6に示した訪問履歴によって特定の商談ごとにその営業活動の履歴を把握することが可能となる。これによって管理者は営業員に対して適切な指示やアドバイスを与えることが可能となる。

【0041】なお、図6に示したプロセス管理表126においては、当初の計画を表す計画日程134と実際の訪問日とを対比させることができるので、計画通りに営業が遂行しているか否かを一目瞭然で把握することができる。

【0042】図6に示した商談訪問履歴によれば、例えば販売プロセスがほとんど進行していないにもかかわらず顧客ステップが高いような場合、競合商品の存在などを類推することが可能となる。また販売プロセスがかなり進行しているにもかかわらず顧客ステップが伸びないような場合には営業活動の見直しや顧客ステップにマッチングした営業活動のアドバイスなどを行うこともできる。一般的には、図6に示すようなプロセス管理表126においては左下から右上に向かっておよそ直線的にセルが記入されることが望ましい。すなわち、従来においては管理者の経験などによって各営業員の管理やアドバイスを 행っていたがこのようなプロセス管理表によれば

記入欄の幾何学的な並びなどによって客観的に営業活動を総合的に把握することができ、より適切な営業員に対するアドバイスをを行うことができる。

【0043】図9には、図2に示した顧客別照会処理44の具体例が示されており、図9は顧客別照会ルーチンの例を示すフローチャートである。

【0044】クライアントマシン上でこのルーチンが起動されると、まずS201において操作者により顧客が指定される。この場合、顧客名を指定してもよいが、例えば各顧客が図3に示した属性テーブル104などによってコードで管理されている場合にはそのコードを入力してもよい。

【0045】S202においては照会期間を指定するか否かの問い合わせが行われ、そのような指定を行う場合にはS203において照会期間が入力される。S204では、ある顧客についての全ての又は一定期間内の商談がリストとして一覧表示される。

【0046】S205においては、このようなリスト上において特定の商談が選択されさらに訪問履歴表示命令があったか否かが判断される。そのような訪問履歴の表示の要求があった場合、S206において図8に示したS119と同様にプロセス管理表が作成される。すなわち図6に示したプロセス管理表126が作成され、S207ではそのプロセス管理表が表示器に表示される。すなわち、図2に示した進捗照会処理32では、プロセス管理表をベースに個別の又は複数の商談が照会される。なお、このように照会される商談には、商談状況が不成功あるいは競合負けとなったものは含まれない。

【0047】次に、図2に示した活動分析処理34及び情報照会処理36に関し、参考までに説明する。

【0048】売上予測分析処理46においては、指定された条件の範囲内において売上予測の分析が行われ、例えば各月ごとの売上予測金額が集計されそれが例えば棒グラフなどで表示される。この場合、各月ごとに、顧客ステップごとの商談件数や売上見込金額のトータルを表形式で表示してもよい。

【0049】訪問回数分析処理48においては、各月ごとの訪問回数が表形式で出力される。訪問周期分析においては所定の条件の下における各訪問の営業活動結果がリストとして表示される。面談者分析処理52においては特定の顧客における面談者のリストが表示される。

【0050】競合情報照会処理54においては、各営業テーブル70に登録された競合情報のリストが表示され、ニーズ情報照会処理56においては上記同様にニーズ情報がリストとして表示される。またクレーム情報照会処理58においても同様にクレーム情報がリストとして表示される。すなわち競合情報、ニーズ情報及びクレーム情報を各クライアントマシンから簡単に参照することができ、従来分散しがちだったこれらの情報を共有して営業戦略や商品計画に反映させることができる。

【0051】以上のように本実施形態の営業マネジメント支援システムによれば、戦略的な営業を可能にでき、特に営業管理を総合的にバックアップすることが可能である。これにより例えば営業マネージャーは営業員に対して適切な指示とフォローアップを行うことができ、能率的な営業活動を実現できる。

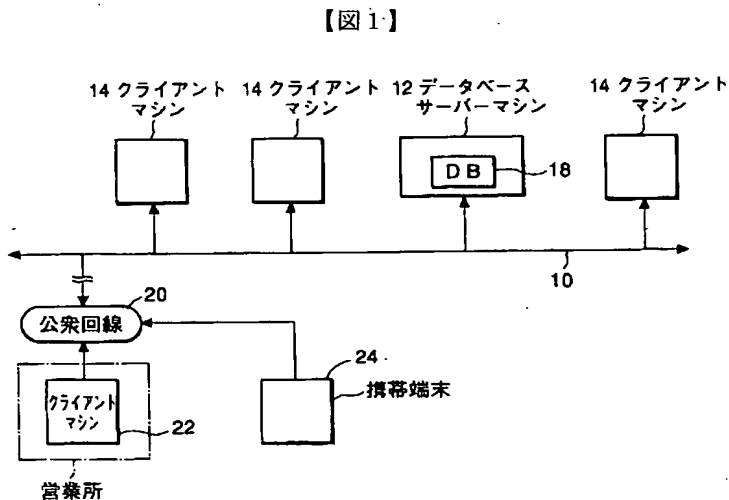
【0052】

【発明の効果】以上説明したように本発明によれば、顧客側のステップを考慮しながら販売側のプロセスを適格に管理でき、営業管理や営業活動を支援することが可能となる。また、本発明によればこのようなプロセス管理を実現するために各データ間に必要な関連付けをもたせることができ、これによってプロセス管理のためのチャートを電子的に作成することができる。また、本発明によれば二次元座標上において顧客側のステップと販売側のプロセスを相関させながら1又は複数の商談の推移を明瞭に表すことが可能である。

【0053】したがって、本発明によれば、各営業員の日常の行動及び商談の状況を十分に把握しつつ営業管理者が適切な指示を各営業員に与えることができ、また、各営業員においても営業活動の適格な計画を立てることができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明に係る営業マネジメント支援システムのハードウェア面から見たシステム構成例を示す図である。



【図2】 本発明に係る営業マネジメント支援システムのソフトウェア面から見たシステム構成例を示す図である。

【図3】 データベースに登録されるテーブルの内容を示す概念図である。

【図4】 プロセス管理表の基本フォーマットを示す説明図である。

【図5】 進捗度別照会を行った場合のプロセス管理表の例を示す図である。

【図6】 商談ごとの商談履歴を表したプロセス管理表の例を示す図である。

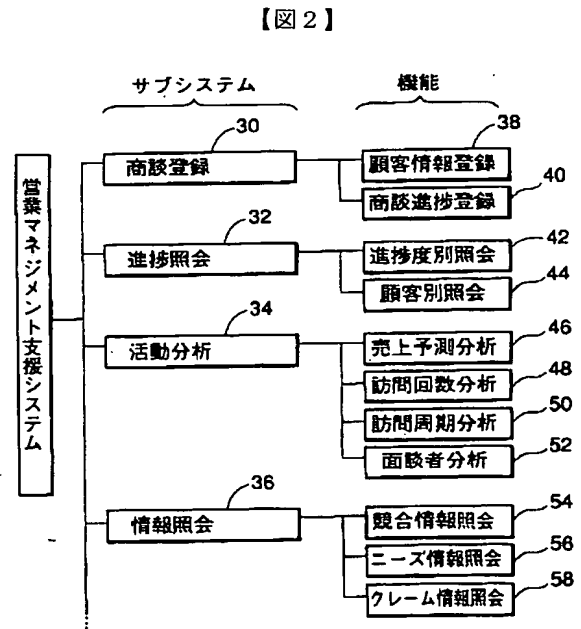
【図7】 進捗度別照会ルーチンを示すフローチャートである。

【図8】 進捗度別照会ルーチンを示すフローチャートである。

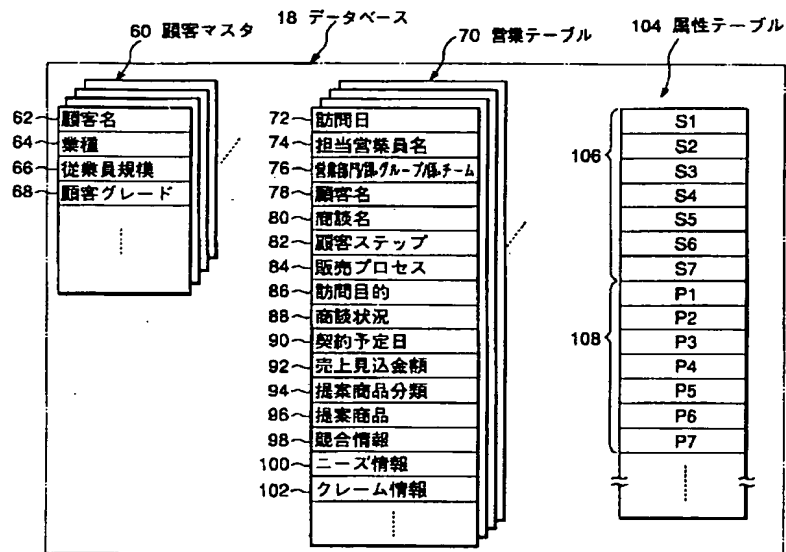
【図9】 顧客別照会ルーチンの例を示すフローチャートである。

【符号の説明】

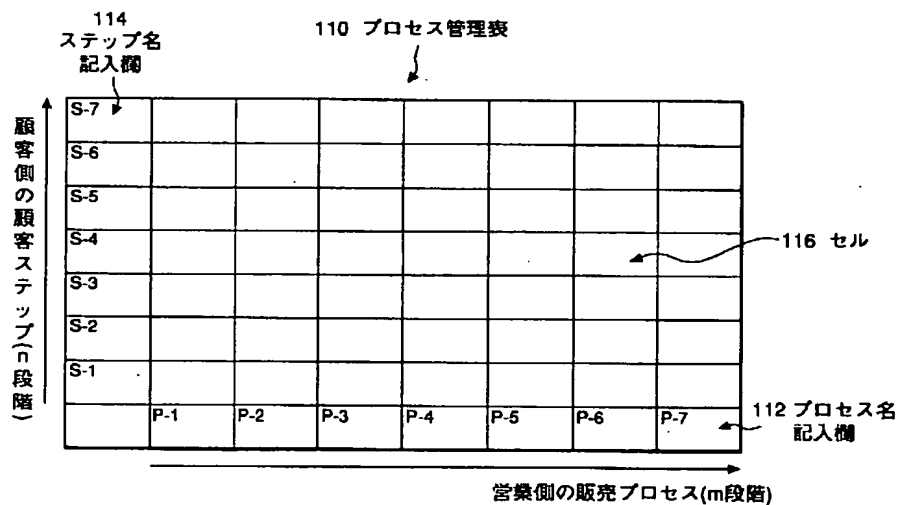
12 データベースサーバマシン、14 クライアントマシン、30 商談登録処理、32 進捗照会処理、38 顧客情報登録処理、40 商談進捗登録処理、42 進捗度別照会処理、44 顧客別照会処理、60 顧客マスタ、70 営業テーブル、82 顧客ステップ、84 販売プロセス、104 属性テーブル、110 プロセス管理表。



【図3】



【図4】



【図5】

120: 進捗度別開会を行った場合のプロセス管理表

122 商談件数							
S-7 契約決定							
S-6 予算申請・承認中					1件	7100.0 M円	124 売上見込金額のトータル
S-5 R/Mと提案内容合意				1件	51000.0 M円		
S-4 提案内容を担当ベースで合意			1件	800.0 M円			
S-3 具体的な検討に入る		1件	75.0 M円				
S-2 興味あり、資料、情報集め							
S-1 関心を示さない							
	P-1 情報入手、オポ/ニーズ把握	P-2 第1次提案提出、第1回プレゼン	P-3 R/Mと面談、課題確認	P-4 紹介セミナー、デモ実施、公	P-5 R/Mと課題合意	P-6 見積書・企画書提出、トップ	P-7 契約書入手

(作成条件: 担当営業員名の指定、S1以上、P1以上)

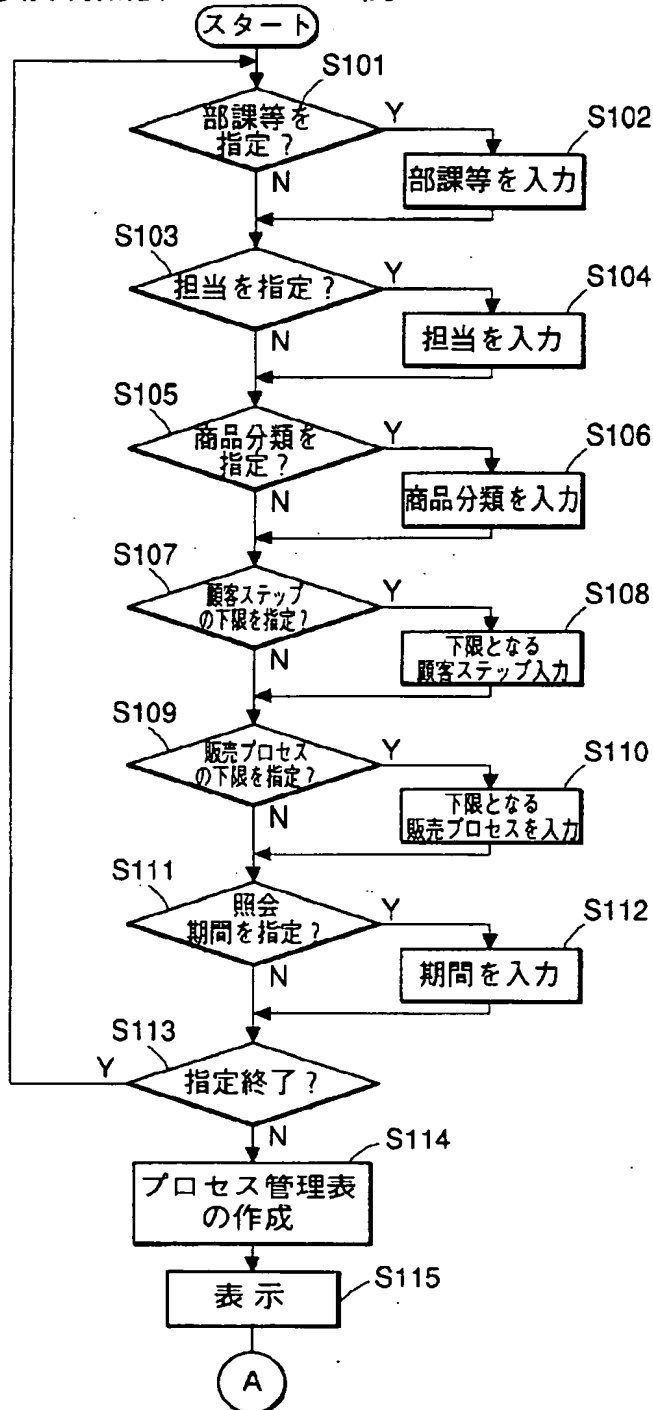
【図6】

126: 商談ごとの商談訪問履歴を要したプロセス管理表

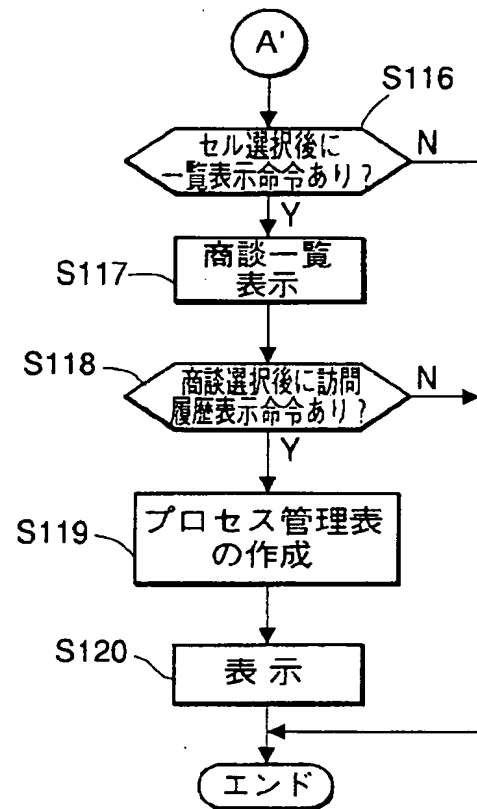
134 計画日程	95.04.21	95.05.21	95.06.21	95.07.21	95.08.21	95.09.21	95.10.21	128 最新訪問日
S-7 契約決定								130 訪問回数
S-6 予算申請・承認中						95.08.21 1回		132 最新訪問時の売上見込金額
S-5 R/Mと提案内容合意						7100000円		
S-4 提案内容を担当ベースで合意			95.07.21 1回					
S-3 具体的な検討に入る			71000000円					
S-2 興味あり、資料、情報集め			95.08.21 1回					
S-1 関心を示さない			71000000円					
	95.04.21 4回 71000000円	95.05.21 1回 71000000円						
	P-1 情報入手、オポ/ニーズ把握	P-2 第1次提案提出、第1回プレゼン	P-3 R/Mと面談、課題確認	P-4 紹介セミナー、デモ実施、公	P-5 R/Mと課題合意	P-6 見積書・企画書提出、トップ	P-7 契約書入手	

【図7】

進捗度別照会ルーチンの例



【図8】



【図9】

顧客別照会ルーチンの例

